

УДК 656.035.2:656.039.1.

О.В.Поліщук

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

ВПЛИВ СЕРВІСУ ПРОДАЖУ АВТОБУСНИХ КВИТКІВ ОН-ЛАЙН НА УЧАСНИКІВ ТРАНСПОРТНОГО ПРОЦЕСУ

O.V.Polishchuk

THE IMPACT OF ON-LINE BUS TICKET SALES SERVICE ON PARTICIPANTS OF THE TRANSPORT PROCESS

Сервісне обслуговування пасажирів – це сукупність виконуваних функцій та видів діяльності всіх підрозділів транспортного підприємства, які забезпечують зв'язок перевізника з пасажиром. Усі види послуг наданих підприємством класифікуються в групи: послуги інформаційного обслуговування, задоволення попиту споживачів, надання транспортної послуги, фінансово-кредитне обслуговування, та інші додаткові послуги. Сервісне обслуговування пасажирів оцінюється за системою показників, найголовнішими з яких є якість, інформативність, витрати часу споживача, показник ціни послуги, задоволення потреб ринку.

Впровадження інформаційних технологій в роботу транспортного підприємства сприяє збільшенню обсягу наданих послуг перевезення пасажирів, що дозволяє підвищити дохід підприємства. Їх застосування покращує процес обслуговування пасажирів, робить його швидким і зрозумілим.

Сервіс продажу автобусних квитків он-лайн заснований на організації і взаємодії системи зв'язку з споживачами послуг, системи оплати, обліку і контролю та відповідного програмного забезпечення.

Продаж автобусних квитків через мережу Internet може здійснюватись на спеціальних сайтах або за допомогою додатку для мобільного телефону. Також квитки можна придбати в спеціальних автоматах або терміналах банку. Кожен споживач транспортних послуг може купити квиток на автостанції або будь-яким іншим, з перелічених, способом і незалежно від того який спосіб він обере квиток буде дійсним, і при дотриманні встановлених правил пасажир матиме право на проїзд.

Квитки на автобус бувають 3-ох типів:

1. Паперові автобусні квитки – це класичні квитки, надруковані на бланках суворої звітності.

2. Бланк замовлення (квиток з відкладеним друком) – це бланк з кодом, який після оплати на сайті відправляється на електронну пошту покупця. Його необхідно обміняти на паперовий квиток у будь-якій касі автостанції перед посадкою в автобус. Обмін відбувається без черги.

3. Електронний квиток на автобус – це електронний бланк зі штрих-кодом, який відправляється після оплати на електронну пошту покупця і сам по собі є повноцінним проїзним документом.

На даний момент автобусні квитки он-лайн в Україні продаються тільки за технологією відкладеного друку. Придбати квитки на автобус можна в будь-який час до відправлення автобуса, залежно від умов перевізника.

Необхідно відмітити, що для пасажирів одним з критеріїв, який сприяє підвищенню попиту на транспортні послуги, є інформаційне обслуговування, що передбачає періодичне доведення до пасажирів і населення відомостей, необхідних для прийняття рішень у процесі вибору та купівлі послуг саме автомобільного транспорту.

При купівлі автобусних квитків через мережу Internet, покупцю доступний

більший спектр інформації, ніж той, що можна отримати при купівлі квитків в касі автовокзалу. Система продажу квитків містить наступну інформацію: розклад рейсів, час у дорозі, інформацію про проміжні станції, інформацію про заплановані пересадки, норми перевезення, дані перевізників, категорії та характеристики транспортних засобів, дані про види транспортних засобів, наявність вільних місць, тарифи перевізників та постачальників послуги, правила їх застосування, перелік запропонованих послуг.

Переваги купівлі автобусних квитків через мережу Internet для пасажирів: зручність і простота інтерфейсу сайтів і програм; за рахунок безготівкових операцій, майже втричі скорочується час, необхідний для купівлі квитка; збільшуються можливості щодо вибору рейсу, оскільки продавець дає споживачу більше додаткової інформації про нього; є можливість наглядно порівняти усі доступні рейси по багатьох критеріях; створюється можливість розрахунку кредитними картами; є можливість он-лайн допомоги менеджера у виборі квитка; за рахунок постійного оновлення даних, надається якісне інформаційне обслуговування.

До недоліків використання он-лайн сервісів продажу автобусних квитків можна віднести: ціна на квитки в різних сайтах та додатках відрізняється між собою і від ціни на автостанції; на деяких сервісах можна тільки бронювати квитки; не виключається можливість втрати коштів чи неотримання квитка внаслідок махінацій чи збоїв в системі.

Переваги продажу автобусних квитків он-лайн для перевізників: розширюється мережа продажу автобусних квитків не потребуючи додаткового штату працівників; досягається економія на обслуговуванні робочого місця касирів за рахунок їх скорочення; зменшуються витрати пов'язані з обігом готівкових грошей; можливість миттєвого повідомлення про зміни чи скасування рейсів; якісний збір інформації про пасажирів та статистичних даних для підприємства.

Переваги використання сервісу продажу автобусних квитків он-лайн для банківських установ: виникає попит на оформлення і видачу платіжних карток; відбувається додаткове надходження коштів до процесінгового центру під час обслуговування потенційних пасажирів.

Зараз для зменшення кількості готівкових грошей та монет у державі широко розповсюджені програми інформатизації, направлені на розширення безготівкових розрахунків, адже річні витрати підтримки обігу металевих грошей становлять приблизно 20 млн. доларів, а загалом витрати на щорічну підтримку грошового обігу в Україні становлять не менше 2,2 млрд. грн. Ці дані без врахування поточних витрат на інкасацію, транспорт, упакування, перерахунок, облік, контроль, охорону, які можуть значно підвищити витрати. Отже, зниження потреби в готівкових коштах сприяє економії для державного бюджету.

Завдяки наданню якісного сервісного обслуговування пасажирів стане можливим підвищити рівень привабливості громадського автомобільного транспорту для потенційних пасажирів, та конкурентоспроможність транспортних підприємств на ринку пасажирських перевезень.

Все наведене вище обґрунтовує доцільність використання сервісу продажу автобусних квитків он-лайн усіма учасниками транспортного процесу.

Література

1 Гудкова, В. П. Закономірності економічного розвитку сфери додаткового обслуговування пасажирів/В.П. Гудкова//36. наук. пр. КУЕТТ.–2004.–Вип. 6. 158–169с.

2. Сербін В.Д. Основи логістики. / В.Д.Сербін - Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004.